Лабораторная работа №6 «Структурная модель бизнес-процесса»

Собинин Егор 3 курс ИВТ1(2)

**Общая характеристика процесса**

Бизнес-процесс "Подбор и продажа ножа клиенту в магазине" для ИП Давыдов Егор Сергеевич "Forest Home"

- Организация: ИП Давыдов Егор Сергеевич "Forest Home"

- Является процессом управления.

- Является процессом текущего управления.

- Основной процесс, связанный с продажей конечных продуктов для внешнего потребителя.

**Характеристика компонент процесса**

Результатом процесса является продажа ножа клиенту в магазине.

Потребителем процесса является внешний потребитель – клиент, который пришел в магазин для покупки ножа.

Процесс инициируется обращением клиента в магазин.

Периодичность выполнения процесса зависит от потребностей клиентов и количества продаж в магазине.

Входами процесса являются клиенты, информация о типах ножей и их характеристиках, а также информация о наличии товара на складе.

Поставщиком процесса является компания-производитель ножей, которая поставляет товар на склад магазина.

Ключевые показатели результативности процесса:

- Среднее время выполнения заказа

- Объем продукции в месяц

- Среднее количество клиентов в месяц

- Себестоимость продукции (услуги)

- Качество продукции

- Процент брака

- Удобство обслуживания клиента.

**Функциональная декомпозиция процесса**

Изображение выглядит как текст, диаграмма, снимок экрана, План

Автоматически созданное описание

**Выделение структурных элементов функции**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название функции** | **Входы** | **Выходы** | **Исполнители** | **Оборудование** | **Управляющая информация** |
| Продажа ножа клиенту в магазине | Заявка клиента на покупку ножа | Проданный нож | Продавец | Торговое оборудование | Инструкция по продаже |
| Прием клиента в магазине | Пришедший клиент | Заказ на покупку ножа | Приемщик заказов | Компьютер, телефон | Инструкция по приему заказов |
| Встреча клиента в магазине | Пришедший клиент | Клиент готов к покупке | Продавец | Торговое оборудование | Инструкция по встрече клиента |
| Определение потребностей клиента | Запрос на консультацию | Информация о потребностях клиента | Консультант | Компьютер, телефон | Инструкция по консультированию |
| Консультация клиента | Запрос на консультацию | Информация о ножах | Консультант | Компьютер, телефон | Инструкция по консультированию |
| Представление информации о ножах | Запрос на информацию о ножах | Информация о ножах | Консультант | Компьютер, телефон | Инструкция по представлению информации |
| Рассказ о преимуществах и недостатках | Запрос на информацию о ножах | Информация о преимуществах и недостатках ножей | Консультант | Компьютер, телефон | Инструкция по рассказу о преимуществах и недостатках |
| Ответы на вопросы клиентов | Вопросы клиента | Ответы на вопросы клиента | Консультант | Компьютер, телефон | Инструкция по ответам на вопросы |
| Подбор ножа | Информация о потребностях клиента | Подобранный нож | Консультант | Компьютер, телефон | Инструкция по подбору ножа |
| Определение цены, типа и размера | Выбранный клиентом нож | Цена, тип и размер ножа | Консультант | Компьютер, телефон | Инструкция по определению цены, типа и размера |
| Предоставление выбора из нескольких вариантов | Информация о ножах | Несколько вариантов ножей | Консультант | Торговое оборудование | Инструкция по предоставлению выбора |
| Помощь в выборе наиболее подходящего | Информация о потребностях клиента | Рекомендуемый нож | Консультант | Торговое оборудование | Инструкция по помощи в выборе |
| Продажа ножа | Заказ на покупку ножа | Проданный нож | Продавец | Торговое оборудование | Инструкция по продаже |
| Проверка наличия на складе | Заказ на покупку ножа | Информация о наличии на складе | Рабочий на складе | Система учета товаров | Инструкция по проверке наличия |
| Оформление заказа оплаты | Заказ на покупку ножа | Заказ с указанием способа оплаты | Кассир | Кассовый аппарат | Инструкция по оформлению заказа |
| Подписание договора купли-продажи | Заказ с указанием способа оплаты | Подписанный договор купли-продажи | Кассир | Документооборот | Инструкция по подписанию договора |
| Упаковка и передача ножа клиенту | Проданный нож | Упакованный нож, гарантийный талон и чек | Продавец | Упаковочный материал | Инструкция по упаковке и передаче ножа |
| Упаковка ножа | Проданный нож | Упакованный нож | Продавец | Упаковочный материал | Инструкция по упаковке |
| Передача клиенту | Упакованный нож | Переданный клиенту нож | Продавец | Торговое оборудование | Инструкция по передаче клиенту |
| Предоставление гарантийного талона и чека | Проданный нож | Гарантийный талон и чек | Продавец | Документооборот | Инструкция по предоставлению гарантийного талона и чека |

**Описание функциональной организационной структуры**

Изображение выглядит как диаграмма, План, Технический чертеж, зарисовка

Автоматически созданное описание

Отдел продаж - занимается продажей товаров или услуг компании.

Отдел приема заказов - принимает заказы от клиентов и передает их на выполнение.

Отдел консультаций - предоставляет клиентам информацию о товарах или услугах компании и консультирует по возникающим вопросам.

Отдел склада - отвечает за хранение и учет товаров на складе.

Отдел упаковки - занимается упаковкой товаров перед отправкой клиентам.

Отдел IT - занимается разработкой и поддержкой информационных систем компании.

Отдел маркетинга - проводит маркетинговые исследования, разрабатывает рекламные кампании и стратегии продвижения товаров или услуг.

Отдел кадров - занимается подбором, наймом, обучением и управлением персоналом компании.

Отдел бухгалтерии - отвечает за финансовый учет и отчетность компании.

Отдел закупок - занимается закупкой необходимых для работы компании товаров и услуг.

Генеральный директор - руководит всей деятельностью компании и принимает стратегические решения.

Коммерческий директор - отвечает за развитие бизнеса компании и увеличение прибыли.

Администратор офлайн магазина - осуществляет управление работой офлайн магазина компании.

Менеджер интернет-магазина - отвечает за управление работой интернет магазина компании.

**Построение матрицы ответственности**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Деятельность/Роль | Отдел продаж | Отдел приема заказов | Отдел консультаций | Отдел склада | Отдел кассы | Отдел упаковки | Отдел документооборота | Отдел IT | Отдел маркетинга | Отдел кадров | Отдел бухгалтерии | Отдел закупок | Генеральный директор | Коммерческий директор | Администратор офлайн магазина | Менеджер интернет магазина |
| Продажа товаров или услуг | О | И | С | И | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Прием заказов | - | О | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Хранение и учет товаров на складе | - | - | - | О | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |
| Упаковка товаров перед отправкой клиентам | - | - | - | - | - | О | - | И | - | - | - | - | - | - | - |  |
| Учет и обработка документов компании | И | И | И | И | И | И | О | И | И | И | И | И | - | - | - | - |
| Разработка и поддержка информационных систем компании | - | - | - | - | - | - | - | И | - | - | - | - | - | - | - |  |
| Маркетинговые исследования, разработка рекламных кампаний и стратегий продвижения товаров или услуг | - | - | - | - | - | - | - | - | О | - | - | - | - | - | - |  |
| Подбор, найм, обучение и управление персоналом компании | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | О | - | - | - | - | - |
| Финансовый учет и отчетность компании | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | О | - | - | - |  |
| Закупка необходимых для работы компании товаров и услуг | - | - | - | - | - | - | - | И | - | - | - | - | О | - | - |  |
| Руководство всей деятельностью компании и принятие стратегических решений | П | П | П | П | П | П | П | П | П | П | П | П | О | П | - | - |
| Ответственный за развитие бизнеса компании и увеличение прибыли | С | С | С | С | С | С | С | С | С | С | С | С | У | О | - | - |
| Управление работой офлайн магазина компании | И | И | И | И | И | И | И | И | И | И | И | И | - | - | О | - |
| Управление работой интернет магазина компании | И | И | И | И | И | И | И | И | И | И | И | И | - | - | - | М |

Из матрицы ответственности можно сделать следующие выводы:

1. Каждый отдел имеет свои обязанности и ответственности, которые определены в матрице ответственности.

2. Некоторые роли могут выполняться несколькими отделами одновременно, например, учет документов может быть выполнен отделом документооборота и отделом бухгалтерии.

3. Управляющие роли, такие как генеральный директор и коммерческий директор, несут ответственность за стратегические решения и развитие компании в целом.

4. Роли администратора офлайн магазина и менеджера интернет магазина отвечают за управление работой соответствующих каналов продаж.

5. В матрице ответственности нет явного разделения на роли, связанные с обслуживанием клиентов (например, отдел клиентского сервиса), что может привести к неопределенности в выполнении этих функций.